

课程名称 《基于组织沟通效能的管理技能》

主讲：韩颖老师 9 课时

培训目的：

通过不同的体验方式，帮助学员梳理自己在组织内人际效能与管理效能，学习在可能引起冲突的情境下，寻求合理的有效的沟通方式，既能处理好工作也能维护好关系，并能在组织内与同事达成更坚固的长期的团队合作关系，使组织业绩稳固发展。

培训收益：

1. 掌握绩效反馈的谈话技巧
2. 了解关键对话的真正含义与要素
3. 提升自我觉察意识与环境敏锐度
4. 习得关键对话情境下的关键 4 问
5. 模拟实现关键对话的重要流程
6. 学习教练式辅导的重要原则
7. 掌握教练式发问技巧
8. 理解管理教练发问工具理解层次贯通法
9. 运用管理教练工具 5R

培训对象：企业中高管理者、HR、销售人员等

培训人数：30 人左右

课程大纲：

一、PART1 管理沟通在组织人际效能中的效用

1. 管理沟通在组织中的影响
2. 管理沟通与人际效能
3. 两者基于的原则或价值观
4. 目前管理沟通在组织中的困惑与障碍

二、PART2 基于员工问题或建议的沟通技巧

1. 情境 1：管理者对员工进行绩效反馈
 - 1) 员工不喜欢绩效考核的原因
 - 2) 管理者实施绩效反馈的关键节点
 - 3) 管理者进行绩效反馈的谈话技巧
2. 情境 2：针对员工近期出现的问题达成共识的沟通
 - 1) 3F 倾听技巧
 - 听事实/听情绪/听意图（需求或目标）
 - 提取对方的正向意图
 - 2) 3F 沟通表达
 - 表达流程- 说你说我说我们

- 表达逻辑- 你的我的我们的

三、PART3 基于员工成长之转变或提升的辅导

1. 新生代员工的人际认知
2. 管理者在不同系统或情境下的角色转换
3. 选择教练时机与教练对象
4. 管理教练者的状态与理念

- 中正状态

- 关系理念

5. 基于意图/目的的发问技巧

- 以觉察为目的的发问

- 以赋能为目的的发问

- 以辅导为目的的发问

四、PART4 管理教练的教练技术

1. 教练技术工具一：8B

- 1) 8B 平衡轮解析

- 2) 模拟练习

2. 教练技术工具二：生命之花

- 1) 工作的动机与力量

- 2) 模拟练习

五、PART5 个人行动计划

1. 通过培训我学到了什么？
2. 我可以做出哪些方面的改变？